basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2016

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 24 bladsye.

Kopiereg voorbehou

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig voordat jy die vrae beantwoord.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.
2. Beantwoord AL die vrae.
3. Begin ELKE vraag op 'n NUWE bladsy.
4. Rond jou antwoorde in VRAAG 3.1 en 3.2 tot TWEE desimale plekke af.
5. Toon ALLE berekeninge waar nodig.
6. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
7. Gebruik die puntetoekenning by elke vraag as 'n riglyn vir die lengte van jou antwoord.
8. Skryf netjies en leesbaar.
9. Die tabel hieronder is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING	ONDERWERP	PUNTE	TYD (minute)
A	Kortvrae	40	20
B	Kaartwerk en Toerbeplanning; Buitelandsevaluta-verhandeling	50	50
C	Toerismebesienswaardighede; Kultuur- en Erfenistoerisme; Bemarking	50	50
D	Toerismesektore; Volhoubare en Verantwoordelike Toerisme	30	30
E	Plaaslike, Streeks- en Internasionale Toerisme; Kommunikasie en Kliëntediens	30	30
	TOTAAL	**200**	**180**

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Skryf die vraagnommer (1.1.1–1.1.20) neer, kies die antwoord en maak 'n kruisie (X) oor die letter (A–D) van jou keuse in die ANTWOORDEBOEK.

VOORBEELD:

1.1.21	A	B	C	~~D~~

1.1.1 Die kroning van Rolene Strauss van Suid-Afrika as Mej. Wêreld is 'n voorbeeld van 'n …

A natuurgebeurtenis.
B wêreldgebeurtenis.
C gesondheidsindaba.
D toerismehandelskou.

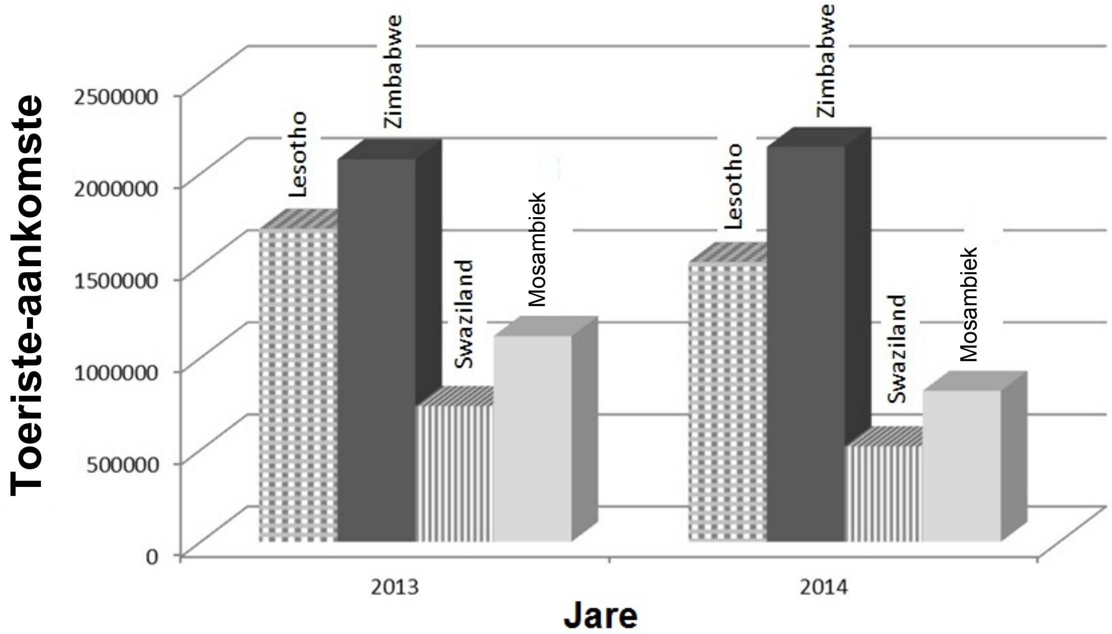
1.1.2 'n Stelsel wat gebruik word om geld van een land na 'n ander oor te plaas:

A CAGR
B SWIFT
C WNNR
D IBAN

1.1.3 Wanneer 'n mens internasionaal reis, is … 'n algemene kriminele aktiwiteit wanneer jy kontant as die hoofbetalingsmetode gebruik.

A diefstal ('theft')
B roofkopiëring ('piracy')
C uitvissing ('phishing')
D kuberkrakery ('hacking')

1.1.4 Die kolomgrafiek hieronder toon dat hierdie Afrika-landmark vir die tydperk 2013–2014 'n sterk kernmark gebly het.



[Aangepas uit *SAT Jaarverslag 2013/2014*]

A Mosambiek
B Lesotho
C Swaziland
D Zimbabwe

1.1.5 Die organisasie wat verantwoordelik is vir die versameling van inligting oor die aankoms en vertrek van toeriste na en van Suid-Afrika en wat 'n verslag oor hulle bevindinge uitreik:

A DTGS
B Stats SA
C BBO's
D TGCSA

1.1.6 Die Verenigde Koninkryk het vanaf 1 Maart 2015 tot 25 Oktober 2015 DBT toegepas. Die tydsverskil tussen Suid-Afrika en die Verenigde Koninkryk gedurende hierdie tyd was …

A twee uur.
B een uur.
C drie uur.
D nul.

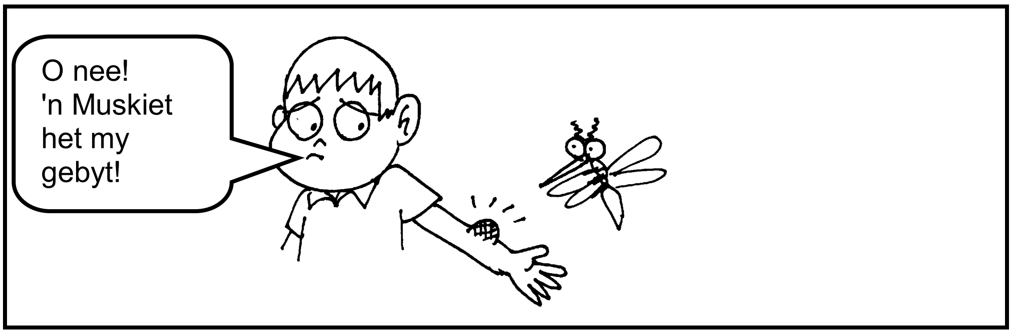
1.1.7 'n Passasier wat op 'n 10 uur lange vlug van Suid-Afrika na die Verenigde Koninkryk vlieg, sal aan hierdie reisverwante toestand ly:

A Vluguitputting
B Vlugvoosheid
C Vlugspanning
D Vlugfobie

1.1.8 'n Toeris wil 'n jaggeweer as deel van sy handbagasie op die vliegtuig neem. Die geweer sal as 'n … item beskou word.

A verbode
B beperkte
C belastingvrye
D ingeweegde

1.1.9 Die insident hieronder kan hierdie siekte veroorsaak:



A Hepatitis
B Bilharzia
C MIV
D Malaria

1.1.10 Die geldeenheid wat die beste wisselkoers bied wanneer ZAR aangekoop word:

A	1 Britse pond	= ZAR21,50
B	1 euro	= ZAR15,34
C	1 Kanadese dollar	= ZAR11,39
D	1 VS-dollar	= ZAR14,91

1.1.11 FTT (voorheen FTTSA) sertifiseer besighede wat …

A by onbillike arbeidsgeskille betrokke is.
B volhoubare toerisme toepas.
C geld aan kinderwelsyn skenk.
D aan BBSEB voldoen.

1.1.12 Hierdie reis-toepassing ('application') vir Apple iPhones stel reisigers in staat om verantwoordelike vervoerkeuses te maak wat op hul koolstofspoor gebaseer is.

Hierdie toepassing bevorder … reis.

A kulturele
B volhoubare
C avontuur-
D opvoedkundige

1.1.13 Die …-virus, wat hoofsaaklik in Suid-Amerika voorkom, het in 2016 paniek gesaai in die toeristebedryf.

A voëlgriep
B SARS
C Ebola
D Zika

1.1.14 'n Gedragskode gee riglyne oor hoe personeellede in 'n besigheid moet optree. Die gedragskode word deur die … ontwikkel.

A vakbonde en personeel
B bestuurders en personeel
C personeellede en die publiek
D gewone publiek en bestuur

1.1.15 Korporatiewe maatskaplike belegging verwys na …

A besighede wat hulle winste in buitelandse banke belê.
B individue wat sosiale geleenthede reël om hulle produkte te bemark.
C besighede wat finansiële bystand aan benadeelde gemeenskappe verleen.
D individue wat geld belê om die hoogste moontlike rente te verdien.

1.1.16 Hierdie logo word by al die Wêrelderfenisterreine vertoon:

A

B

C

D

1.1.17 Die doel van die NDT-toerisme-aansporingsprogram by Robbeneiland is om volhoubare praktyke in die toeristebedryf te verbeter deur …

A 'n sonkragstelsel by die museum te installeer.
B van dieseleenhede vir sy kragbehoeftes afhanklik te wees.
C inheemse bome af te kap om elektrisiteit op te wek.
D steenkool vir sy kragbehoeftes te gebruik.

1.1.18 Hierdie ikoon is gebou om 'n stad in twee afsonderlike stede te verdeel:

A Groot Muur van China
B Auschwitz
C Berlynse Muur
D Kremlin

1.1.19 Die kernbesigheid van SAToerisme is om te verseker dat …

A wetgewing vir verantwoordelike toerisme afgedwing word.
B uitgaande Suid-Afrikaanse toeriste waarde vir geld kry.
C beleid en wetgewing ten opsigte van toerisme opgestel word.
D die bemarkingspogings van toerismebesighede bevorder word.

1.1.20 Die Getaway-skou bemark 'n buitelugleefstyl en avontuur-ervarings vir binnelandse toeriste in die volgende provinsies:

A Wes-Kaap en Gauteng
B Vrystaat en KwaZulu-Natal
C Oos-Kaap en Noordwes
D Noord-Kaap en Limpopo (20 x 1) (20)

1.2 Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings deur 'n woord/term uit die lys hieronder te kies. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

mediese noodgevalle; geboortesertifikaat; Swartwoud; plaaslike tyd; gesondheidsertifikaat; kultuurtoeris; uitstappies; standaardtyd; Big Ben

1.2.1 Die koekoekhorlosie is 'n gewilde aandenking wat by hierdie besienswaardigheid gekoop word.

1.2.2 'n Pakkettoer kan hierdie opsionele aktiwiteite insluit.

1.2.3 Hierdie dokument bewys dat die toeris voor sy reis die nodige mediese voorsorgmaatreëls getref het.

1.2.4 Dit is die internasionaal erkende tyd van 'n streek of land.

1.2.5 Hierdie tipe reisiger stel in die teater belang en sal die Sydney-operahuis besoek. (5 x 1) (5)

1.3 Kies die korrekte woord uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.3.6 paspoort.

1.3.1 Die Seinerivier in Frankryk kan as 'n (besienswaardigheid/ikoon) geklassifiseer word.

1.3.2 Toeriste wat in argitektuur belangstel, sal (Petra/Auschwitz) in Jordanië besoek.

1.3.3 'n Positiewe ervaring deur (werknemers/besoekers) by 'n besienswaardigheid dra by tot die sukses van die besienswaardigheid.

1.3.4 (Stiptelikheid/Besoldiging) is 'n voorbeeld van professionele verantwoordbaarheid in die toeristebedryf.

1.3.5 Die ITB word in (Londen/Berlyn) gehou. (5 x 1) (5)

1.4 Kies die naam van die Suid-Afrikaanse Wêrelderfenisterrein uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.4.6 G.

KOLOM A	**KOLOM B**
1.4.1 Verteenwoordig die Ystertydperk en is die terrein waar die goue renoster gevind is	A uKhahlamba-Drakensbergpark
	B Robbeneiland
1.4.2 Bevat bewyse van fossiel-oorblyfsels van miljoene jare gelede	C Mapungubwe Kulturele Landskap
1.4.3 Is voorheen as 'n hospitaal, militêre basis en tronk gebruik	D iSimangaliso-vleilandpark
	E Wieg van die Mensdom
1.4.4 'n Hoogliggende terrein met wuiwende grasvelde, riviervalleie met steil hellings, rotsagtige klowe en voorbeelde van rotskuns	F Richtersveld- Kulturele en Botaniese Landskap
1.4.5 'n Kusterrein met die grootste biodiverse riviermondingstelsel in die Suidelike Halfrond	

(5 x 1) (5)

1.5 Identifiseer die internasionale ikone/besienswaardighede hieronder. Skryf slegs die vraagnommer en die naam van die ikoon in die ANTWOORDEBOEK neer.

1.5.1 **EGIPTE**

1.5.2 **INDIË**

1.5.3 **ISRAEL**

1.5.4 **NEPAL**

1.5.5 **RUSLAND**

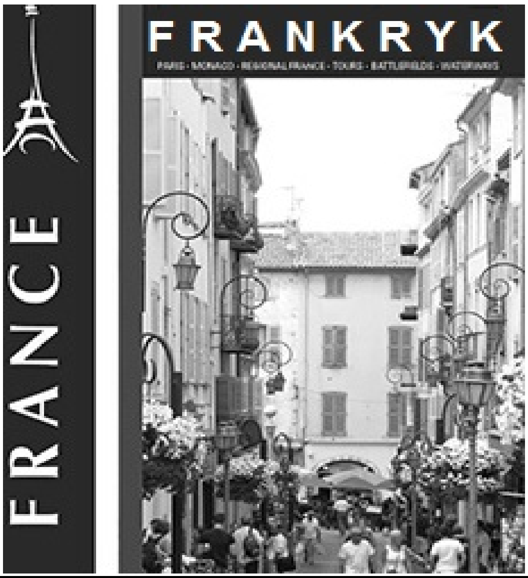
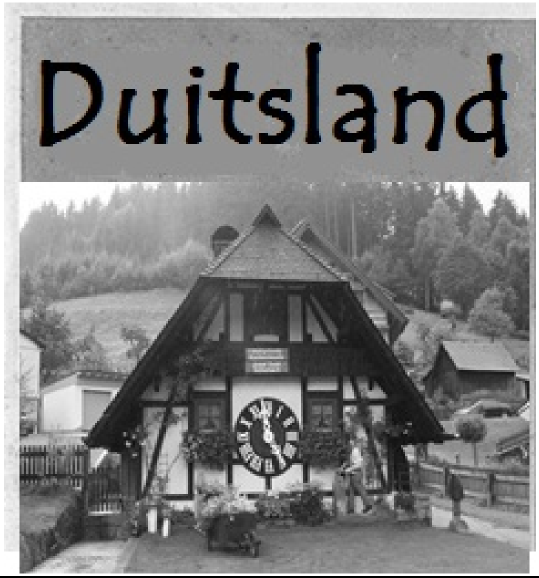
(5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSEVALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Frankryk? OF	Duitsland?
	
• Frankryk bly die wêreld se vernaamste toeristebestemming. • Van die beste strande in Europa word hier aangetref. • Hulle het die hoogste berge. [Vertaal uit www.about-france.com]	• Duitsland word as een van die mees diverse bestemmings in die wêreld beskou. • Dit het groot stede, goeie infrastruktuur, klein dorpies en nedersettings. • Hulle het die natuurlike Swartwoudstreek. [Vertaal uit www.holidaysonlocation.com]

2.1.1 Gee EEN element en 'n voorbeeld van die element wat by Zizipho se kliënteprofiel ingesluit sal word, byvoorbeeld:

Element van 'n kliënteprofiel: Beroep
Voorbeeld: Rekenmeester (2)

2.1.2 Vergelyk die vluginligting van TWEE lugdienste hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

VLUGINLIGTING			
Lugdiens	**Vertrek- en aankomstye en lughawens**	**Vlug-nommer**	**Koste van retoer-vliegkaartjies**
Air France	20:00–06:20 OR TAMBO INTERNASIONAAL – CHARLES DE GAULLE INTERNASIONAAL	AF298	ZAR10 310,25
Lufthansa	19:00–05:30 OR TAMBO INTERNASIONAAL – FRANKFURT INTERNASIONAAL	LH573	ZAR9 858,72

Neem Zizipho se kliënteprofiel in ag en identifiseer die lugdiens waarvan die pryse die beste by Zizipho se begroting sal pas. (2)

2.1.3 Bestudeer die inligting oor akkommodasie en besienswaardighede in die twee lande hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

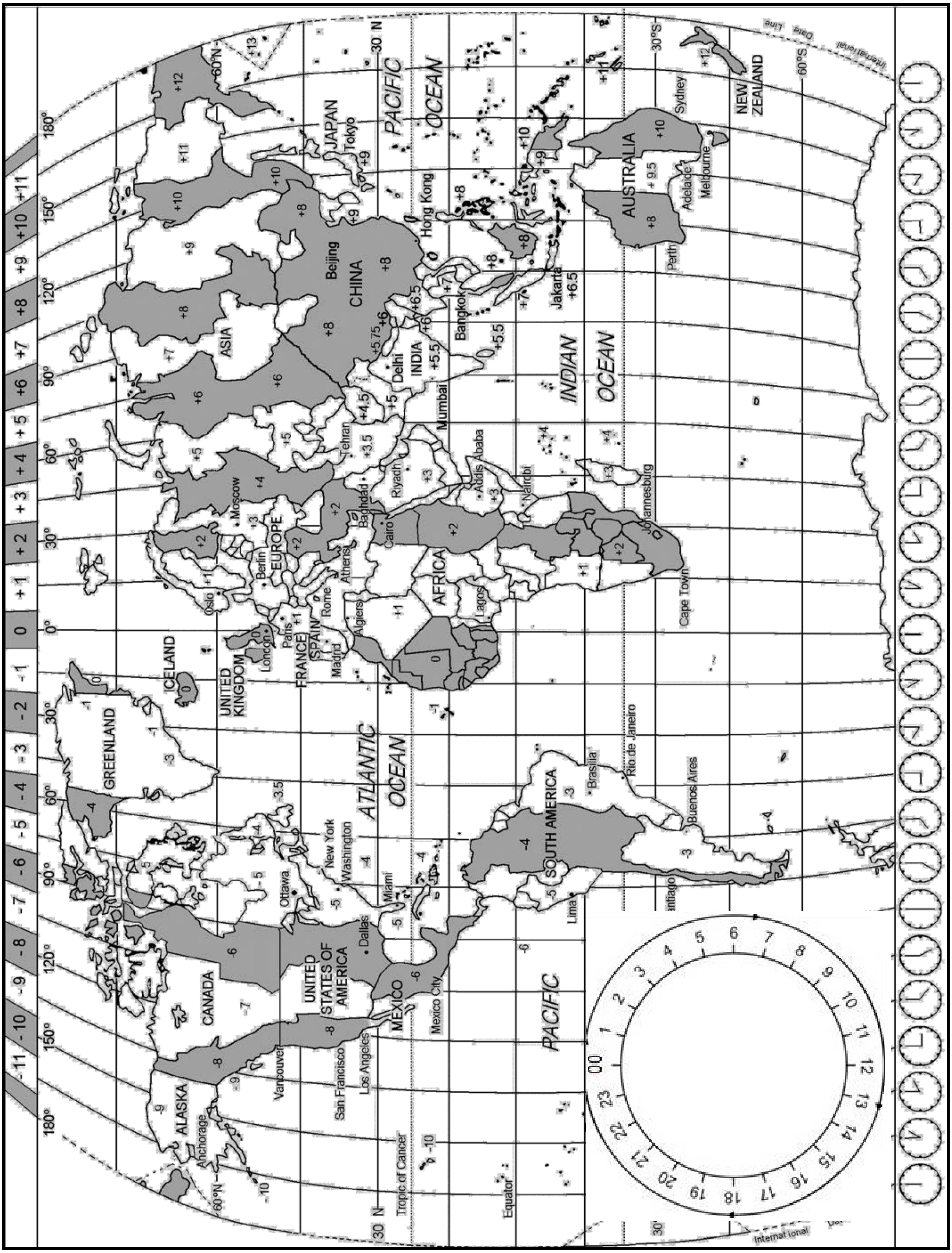
FRANKRYK	DUITSLAND
Akkommodasie 	Akkommodasie
Magendie: Parys R1 850,00 per nag	Green City Hotel: Vauban, Swartwoudstreek R1 540,00 per nag

(a) Bereken die totale koste van EEN nag se akkommodasie en 'n retoervlug (in ZAR) vir ELKE bestemming, soos in VRAAG 2.1.2 aangedui word. (4)

(b) Vergelyk die twee hotelle.

Gee EEN rede waarom die Green City Hotel by Zizipho se kliënteprofiel pas. (2)

2.2 Bestudeer die Wêreldtydsonekaart hieronder, lees die inligting wat gegee word en beantwoord die vrae wat volg.



2.2.1 Twee studente het vir 'n e-leer-kursus in Toerismebestuur ingeskryf. 'n Aanlyn lesing (webinaar) sal om 13:00 op 30 November 2016 in Madrid, Spanje, begin.

Bereken die tyd en datum wanneer ELKE student, in sy/haar land, sal moet aanteken om aan die lesing deel te neem.

(a)	Jo Li van Tokio	(4)
(b)	Brydon van San Francisco	(4)

2.2.2 Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

DALLAS HET DIE 2016 WTTC WÊRELDBERAAD AANGEBIED

Die WTTC Wêreldberaad is op 6–7 April 2016 in Dallas, Texas, by die Renaissance Dallas Hotel gehou.

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL

Die Minister van Toerisme in Suid-Afrika, mnr. Derek Hanekom, het die beraad bygewoon. As die reisagent vir die beraad moes jy sy vlug bespreek en die pendeldiens in Dallas oor die tyd en datum van sy aankoms inlig.

LET WEL:
Dallas en Londen pas albei hierdie tyd van die jaar DBT toe.

Die vlugbesonderhede vir mnr. Hanekom van Londen na Dallas:

VLUGPLAN					
Lugdiens	**Vertrek-datum**	**Vertrekstad en lughawe**	**Vertrek-tyd**	**Vlieg-tyd**	**Aankomsstad en lughawe**
DELTA-lugdiens	Maandag 5 April 2016	Londen – Heathrow Internasionale Lughawe	11:00	8 uur	Dallas – Dallas Internasionale Lughawe

[Bron: www.gsa.com]

(a) Skryf die afkorting *DBT* uit. (2)

(b) Bereken die tyd en datum van mnr. Hanekom se aankoms in Dallas. (6)

2.3.1 Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

NUWE VISUMWETTE WAT DEUR DIE DEPARTEMENT VAN BINNELANDSE SAKE INGESTEL IS

- Reisigers na Suid-Afrika moet persoonlik by 'n konsulaat of 'n ambassade aanmeld om biometriese data (elektroniese skandering van vingerafdrukke en retinale oogskandering) te verskaf wanneer hulle vir visums aansoek doen.
- Kinders onder die ouderdom van 18 jaar wat reis, moet 'n onverkorte (volledige) geboortesertifikaat by hulle hê.

Redes vir die nuwe visumwette sluit in:

- Om kinderhandel ('child trafficking') te voorkom
- Om te voorkom dat geskeide ouers hulle kinders onder die ouderdom van 18 jaar uit die land neem sonder die toestemming van beide ouers
- Om die getal onwettige immigrante te verminder

Hierdie wette is in die laaste deel van 2015 verslap as gevolg van die afname in inkomende internasionale toeriste.

[Bron: www.ft.com]

In 'n paragraaf van 50 woorde, bespreek die invloed van hierdie visum- en reiswette op:

- Suid-Afrika se toeristebedryf
- Suid-Afrika se nasionale veiligheid
- Kriminele aktiwiteite in Suid-Afrika (3 x 2) (6)

2.3.2 Bestudeer die prent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Pepersproei is 'n aërosol wat in 'n aanvaller se oë gespuit word om die persoon tydelik te verblind. Baie toeriste hou pepersproei by hulle om hulle te beskerm.

Verduidelik TWEE redes waarom pepersproei 'n verbode item is en passasiers nie toegelaat word om dit saam met hulle op 'n vliegtuig te neem nie. (4)

[36]

VRAAG 3

3.1 Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

'n Suid-Afrikaner het in 2015 en in 2016 die Verenigde Koninkryk besoek. Hy het op albei reise vis en skyfies vanaf die spyskaart hieronder bestel.

Vergelyk die waarde van die rand op albei reise in die tabel hieronder.

2015	2016
£1 = R22,55	£1 = R24,69

3.1.1 Bereken die koste van die vis en skyfies in ZAR:

LET WEL: Toon ALLE berekeninge. Rond die antwoord tot TWEE desimale plekke af.

(a) In 2015 (2)

(b) In 2016 (2)

3.1.2 Noem die jaar waarin die toeris die beste waarde vir sy rand gekry het. (2)

3.2 Bestudeer die valutatabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

LAND	VALUTAKODE	BAK	BVK
VSA	USD	10,20	10,90

LET WEL: Toon ALLE bewerkings. Rond die antwoord tot TWEE desimale plekke af.

3.2.1 Mnr. Small, 'n Amerikaanse toeris, arriveer in Suid-Afrika met USD12 600,00.

Bereken hoeveel hy in rand sal ontvang wanneer hy sy buitelandse valuta by 'n buitelandsevaluta-verhandelingskantoor wissel. (4)

3.2.2 Mnr. Small wil sy oorblywende rande omruil voordat hy Suid-Afrika verlaat. Hy gaan na 'n buitelandsevaluta-verhandelingskantoor om R2 750 vir VS-dollar te wissel.

Bereken die bedrag wat hy in VS-dollar sal ontvang. (4)

[14]

TOTAAL AFDELING B: 50

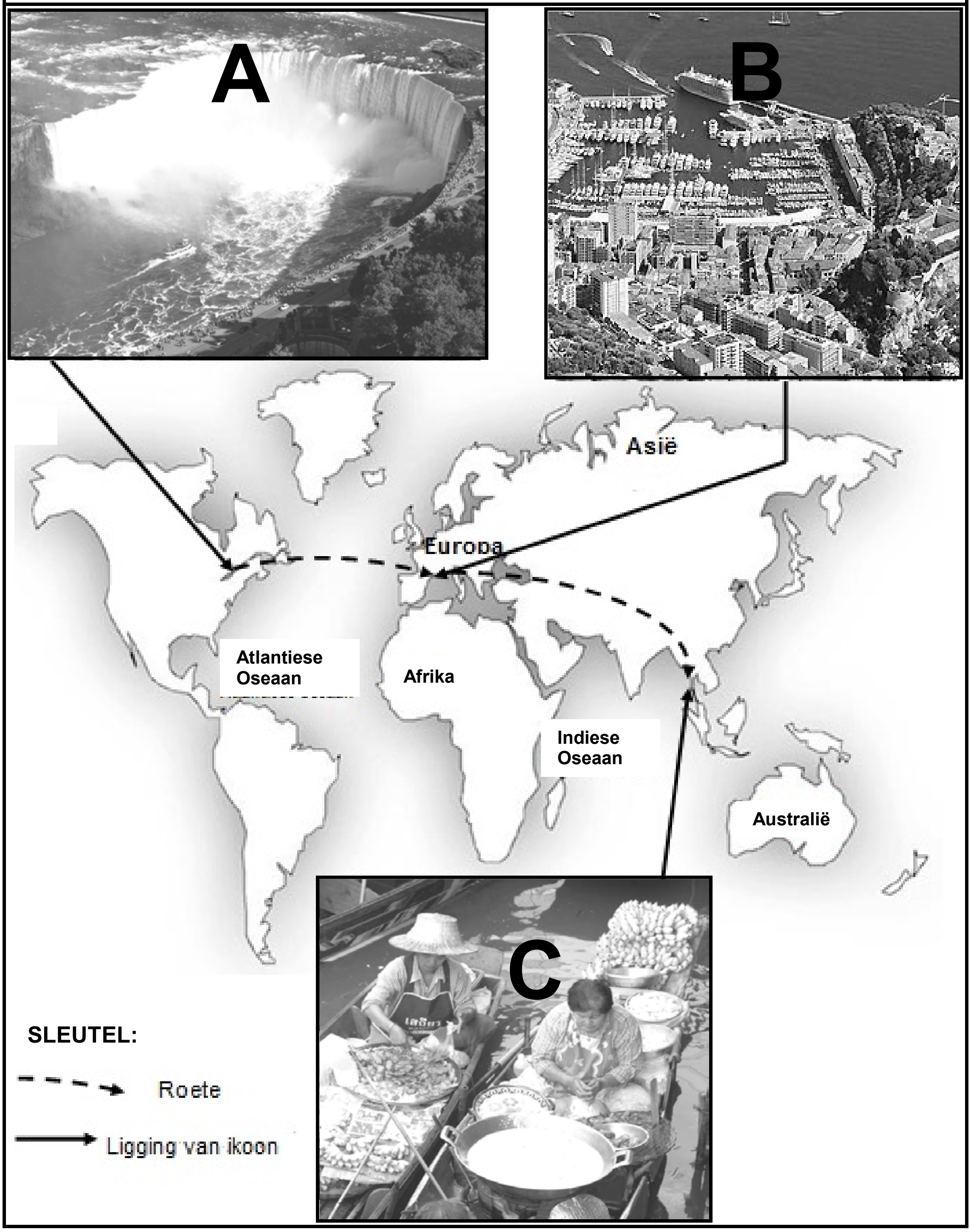
AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENIS-TOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Twee deelnemers van Suid-Afrika neem aan die 2016 Awesome Race met 'n watertema deel. Die prente en kaart hieronder toon internasionale ikone en besienswaardighede wat die deelnemers gedurende die wedloop sal besoek.

2016 WATERTEMA-AWESOME RACE



4.1.1 Gee die volgende inligting aan die deelnemers voordat die wedloop begin:

(a) Die kontinent waarvandaan hulle sal vertrek (2)

(b) Die name van die ikone/besienswaardighede by **A** en **C** (4)

(c) EEN wateraktiwiteit waaraan die deelnemers by besienswaardigheid **B** sal deelneem (2)

4.1.2 Die filmspan van die Awesome Race gaan die deelnemers volg om die Asiatiese been van die wedloop te verfilm.

Skryf 'n paragraaf waarin jy DRIE maniere bespreek waarop die verfilming van die Awesome Race 'n positiewe invloed op Thailand as 'n toeristebestemming sal hê. (6)

4.2 Vergelyk die twee uittreksels oor historiese ikone hieronder wat uit 'n reiswebwerf geneem is, en beantwoord die vrae wat volg.

PARTHENON	**COLOSSEUM**
770 000 toeriste per jaar	Vier miljoen toeriste per jaar
Die Parthenon is 'n antieke Griekse tempel. Die beeldhouwerk en die tempel is deur suurreën en besoedelende stowwe van motors beskadig.	Die Colosseum is een van die indrukwekkendste oorblywende voorbeelde van Romeinse argitektuur. Dit is egter erg beskadig deur aardbewings en klipdiewe.

[Aangepas uit www.newworldencyclopedia.org]

4.2.1 Noem EEN ooreenkoms tussen die twee ikone ten opsigte van hulle ligging. (2)

4.2.2 Verwys na die beskrywing van die Parthenon en noem TWEE maniere waarop menslike aktiwiteite tot die vernietiging van hierdie ikoon gelei het. (4)

4.2.3 Stel EEN maatreël voor om die invloed van vier miljoen besoekers per jaar aan die Colosseum te verminder. (2)

4.3 Lees die gevallestudie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

WIEG VAN DIE MENSDOM

Die Wieg van die Mensdom is 'n groot gebied wat in Gauteng en Noordwes geleë is, waar baie fossiele (oorblyfsels van ou beendere) aangetref word.

MAROPENG-BESOEKERSENTRUM BY DIE WIEG VAN DIE MENSDOM

Maropeng is in die Wieg van die Mensdom, 'n kort entjie vanaf die Sterkfonteingrotte, geleë. Dit is 'n besoekersentrum met permanente uitstallings van replikas (presiese weergawes) van fossiele wat by die Sterkfonteingrotte gevind is.

'n Rekordgetal van 2 500 toeriste het op 24 September 2015, Erfenisdag, Maropeng besoek om die pas ontdekte fossiel, met die naam *Homo naledi*, te besigtig.

Die Maropeng-besoekersentrum pas verantwoordelike toerismepraktyke toe.

Voorbeelde sluit in:

- Gereelde opleiding van personeel
- Verskaffing van veilige toerusting
- Werkskeppingsgeleenthede vir die plaaslike gemeenskap
- Toepassing van 'Fair Trade Tourism' (FTT)-beginsels
- Volhoubare afvalbestuur
- Rolstoeltoeganklik

[Aangepas uit www.maropeng.co.za]

4.3.1 Die besoekersentrum by die Wieg van die Mensdom kon op Erfenisdag 2015 as 'n suksesvolle toeristebesienswaardigheid beskou word.

Stem jy met hierdie stelling saam? Motiveer jou antwoord. (2)

4.3.2 Verduidelik hoe Maropeng se voorkeur-indiensnemingsbeleid die plaaslike gemeenskap beïnvloed. (2)

4.3.3 Bespreek EEN sterk punt en EEN swak punt van universele toegang by Maropeng. (4)

[30]

VRAAG 5

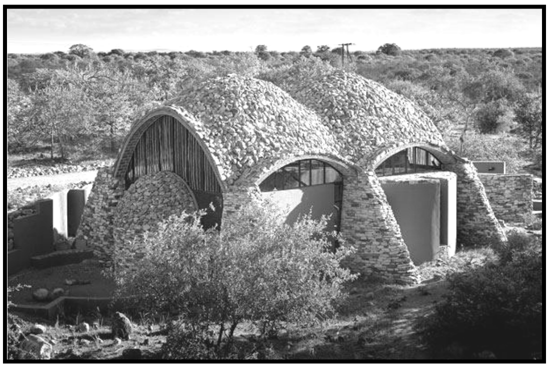
Bestudeer die webwerf-artikel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

KULTURELE WÊRELDERFENISTERREINE IN SUID-AFRIKA

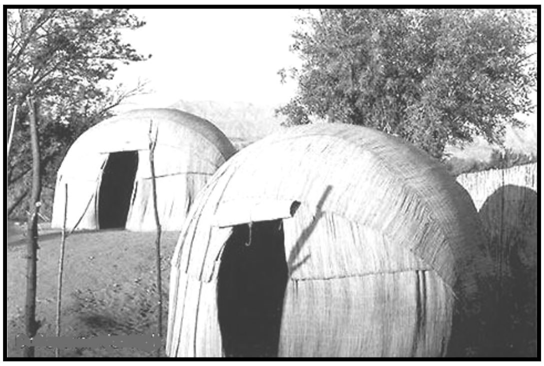
Suid-Afrika se kulturele Wêrelderfenisterreine beskerm die kulturele erfenis van huidige en vorige tradisies en kulture.

Voorbeelde van kulturele Wêrelderfenisterreine in Suid-Afrika:

A. Mapungubwe Kulturele Landskap



B. Richtersveld- Kulturele en Botaniese Landskap



[Aangepas uit www.whc.unesco.org]

5.1 Noem die provinsie waar kulturele Wêrelderfenisterrein **A** geleë is. (2)

5.2 Identifiseer uit die voorbeelde hierbo die Suid-Afrikaanse Wêrelderfenisterrein wat vroeër die grootste koninkryk op die Afrika-subkontinent was. (2)

5.3 Gee EEN ekonomiese aktiwiteit wat deur die kultuur wat in VRAAG 5.2 geïdentifiseer is, beoefen is. (2)

5.4 Noem TWEE funksies van die wêreldorganisasie wat toesig hou oor die Wêrelderfenisterreine in Suid-Afrika. (4)
[10]

VRAAG 6

As die kommunikasiebeampte van SAToerisme, skryf 'n artikel wat fokus op hoe Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming bemark word.

Sluit die volgende subopskrifte by jou artikel in:

- Die rol van SAToerisme (2)
- Die rol van TOMSA (2)
- EEN Suid-Afrikaanse en EEN internasionale reishandelskou waar Suid-Afrika bemark word (2)
- Die elemente wat op Suid-Afrika se handelsmerklogo gevind word (2)
- Die belangrikheid om Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming te bemark (2)

[10]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

Bestudeer die handelsmerkbeelde van besighede hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

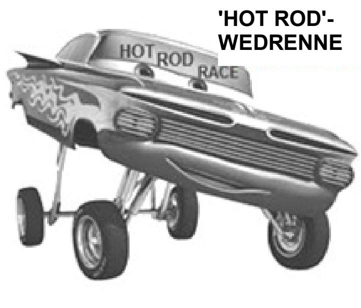
> Die professionele beeld van 'n maatskappy is meer as net 'n herkenbare en betroubare handelsmerk. Dit word op baie ander maniere as net deur die fisiese voorkoms van die geboue en die personeel uitgebeeld.

A

B

C

D



E

F

7.1 Identifiseer TWEE toerismemaatskappye hierbo waar die personeel uitstekende telefoonvaardighede en e-pos-skryfvaardighede moet hê wanneer vervoerbesprekings gemaak word. (2)

7.2 Gee EEN rede vir jou keuse in VRAAG 7.1. (2)

7.3 Maak 'n lys van VIER elemente wat op Sunset Air (Lugdiens) se briefhoof moet verskyn wat 'n professionele beeld sal uitstraal. (4)

7.4 Gee EEN voorbeeld van hoe die besighede in VRAAG 7.1 hulle e-pos-skryfvaardighede kan verbeter om hulle professionele beeld te bevorder. (2)

[10]

VRAAG 8

8.1 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

VOLHOUBARE TOERISTE-AKKOMMODASIE

DIE STARLIGHT HOTELS-GROEP

Die volhoubaarheid van hulle hotelle is vir die Starlight Hotels-groep baie belangrik.

Hulle verseker volhoubare praktyke deur koste te verlaag, meer energie-doeltreffend te wees en minder te vermors.

Toeriste kan die 'geen-skoonmaak groen opsie' kies wanneer hulle akkommodasie by die hotel bespreek. Die 'geen-skoonmaak groen opsie' beteken dat die hotelkamer gedurende die gas se verblyf vir drie agtereenvolgende dae nie skoongemaak of gediens sal word nie.

8.1.1 Identifiseer EEN manier in die inligting hierbo waarop die Starlight Hotels-groep ELK van die volgende pilare van die driedubbele slotreël toepas:

(a) Omgewingspilaar (2)

(b) Ekonomiese pilaar (2)

8.1.2 Die drie 'R'e' ('reduce, re-use, recycle'/verminder, hergebruik, herwin) is volhoubare praktyke wat deur die Starlight Hotels-groep geïmplementeer word.

Verduidelik VIER maniere waarop die Starlight Hotels-groep sy koolstofspoor deur die 'geen-skoonmaak groen opsie' verklein. (8)

8.1.3 Sou jy die 'geen-skoonmaak groen opsie' kies as jy by een van die hotelle van die Starlight Hotels-groep tuisgaan? Gee EEN rede vir jou antwoord. (2)

8.2 Lees die stelling hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Individue wat omgewingsvriendelike gedrag tuis en in hulle alledaagse lewe toon, sal waarskynlik op dieselfde manier optree wanneer hulle met vakansie is.

8.2.1 Stem jy met die stelling hierbo saam? Motiveer jou antwoord. (2)

8.2.2 Gee TWEE voorbeelde van omgewingsvriendelike gedrag deur toeriste wat 'n ekologies-sensitiewe gebied besoek. (4)
[20]

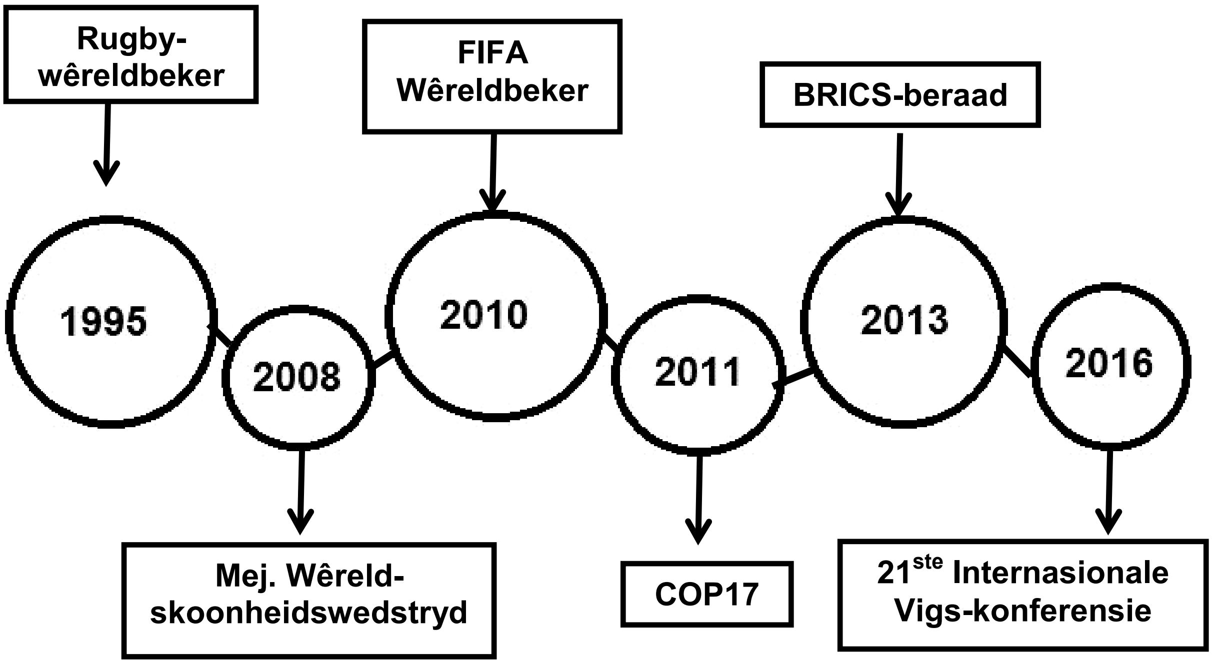
TOTAAL AFDELING D: 30

AFDELING E: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME; KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS

VRAAG 9

9.1 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

TYDLYN VAN WÊRELDGEBEURTENISSE WAT VAN 1995 TOT 2016 DEUR SUID-AFRIKA AANGEBIED IS



9.1.1 Verduidelik die opskrif 'Tydlyn van Wêreldgebeurtenisse wat van 1995 tot 2016 deur Suid-Afrika aangebied is'. (2)

9.1.2 Buiten werkskepping en vaardigheidsontwikkeling, bespreek TWEE ander positiewe invloede wat die gebeurtenisse hierbo op die ekonomie van Suid-Afrika gehad het ten opsigte van:

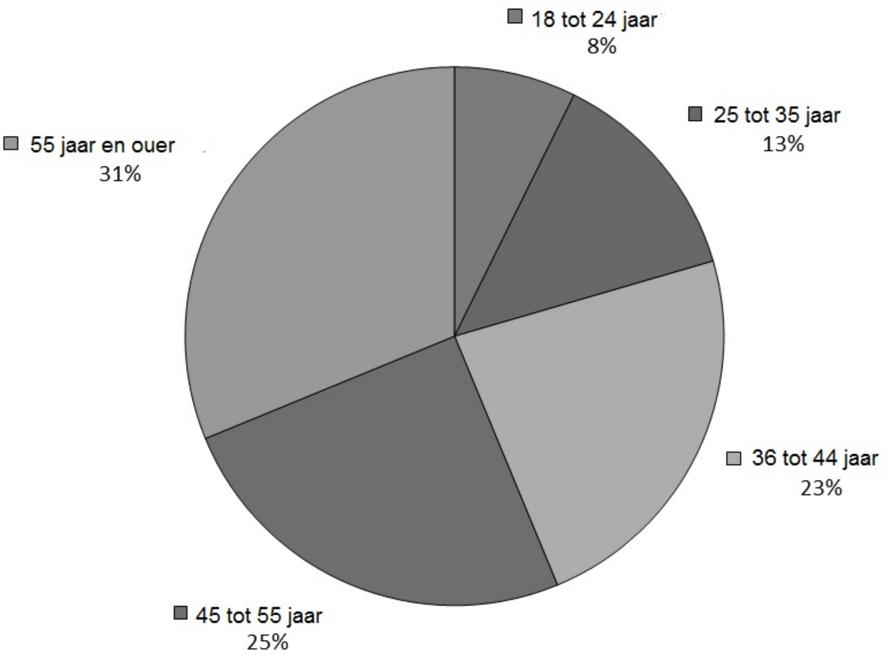
(a) Beleggings (4)

(b) Infrastruktuur (4)

9.1.3 Bespreek DRIE maniere waarop Suid-Afrika sy mededingende voordeel kan behou om toekomstige wêreldgebeurtenisse te kan aanbied. (6)

9.2 Bestudeer die grafiek hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

DIE GEBRUIK VAN KREDIETKAARTE DEUR VERSKILLENDE OUDERDOMSGROEPE WANNEER INTERNASIONAAL GEREIS WORD



[Aangepas uit die 2015 Verbruikersbetalingskeuse-studie]

9.2.1 Identifiseer die ouderdomskategorie waar kredietkaarte die voorkeur-betalingsmetode is wanneer internasionaal gereis word. (2)

9.2.2 Gee TWEE redes waarom die ouderdomsgroep wat in VRAAG 9.2.1 geïdentifiseer is, verkies om kredietkaarte te gebruik. (4)
[22]

VRAAG 10

10.1 Gee EEN rede waarom dit vir besighede belangrik is om terugvoering van hulle kliënte te kry. (2)

10.2 Gee TWEE voorbeelde van kliënte-opnames wat deur besighede gebruik word. (2)

10.3 Verduidelik TWEE maniere waarop terugvoering vanaf kliënte personeel kan inlig en bemagtig om kliëntedienslewering te verbeter. (4)
[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2016

MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 17 bladsye.

Kopiereg voorbehou

ONDERWERPE IN DIE TOERISME-KABV		**AFKORTING**
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbeplanning	KTB
Onderwerp 3	Toerismebesienswaardighede	TB
Onderwerp 4	Volhoubare en verantwoordelike toerisme	VVT
Onderwerp 5	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme	PSI
Onderwerp 6	Kultuur- en erfenistoerisme	KE
Onderwerp 7	Buitelandse valutaverhandeling	BVV
Onderwerp 8	Kommunikasie en kliëntediens	KK
Onderwerp 9	Bemarking	B

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B✓	PSI	
	1.1.2	B✓	PSI	
	1.1.3	A✓	PSI	
	1.1.4	D✓	PSI	
	1.1.5	B✓	PSI	
	1.1.6	B✓	MPT	
	1.1.7	A✓	MPT	
	1.1.8	A✓	MPT	
	1.1.9	D✓	MPT	
	1.1.10	A✓	BVV	
	1.1.11	B✓	VVT	
	1.1.12	B✓	VVT	
	1.1.13	D✓	PSI	
	1.1.14	B✓	TS	
	1.1.15	C✓	VVT	
	1.1.16	B✓	KE	
	1.1.17	A✓	VVT	
	1.1.18	C✓	KE	
	1.1.19	D✓	B	
	1.1.20	A✓	B	(20 x 1)
1.2	1.2.1	Swartwoud✓	KTP	
	1.2.2	Uitstappies✓	KTP	
	1.2.3	Gesondheidsertifikaat✓	MPT	
	1.2.4	Standaardtyd✓	MPT	
	1.2.5	Kultuurtoeris✓	TB	(5 x 1)
1.3	1.3.1	besienswaardigheid✓	TB	
	1.3.2	Petra✓	TB	
	1.3.3	besoekers✓	TB	
	1.3.4	stiptelikheid✓	KE	
	1.3.5	Berlyn✓	B	(5 x 1)
1.4	1.4.1	C✓ / Mapungubwe Kulturele Landskap	KE	
	1.4.2	E✓ / Wieg van die Mensdom	KE	
	1.4.3	B✓ / Robbeneiland	KE	
	1.4.4	A✓ / uKhahlamba Drakensberg Park	KE	
	1.4.5	D✓ / iSimangaliso Vleiland Park	KE	(5 x 1)
1.5	1.5.1	Sfinks✓	TB	
	1.5.2	Taj Mahal✓	TB	
	1.5.3	Koepel van die Rots✓	TB	
	1.5.4	Berg Everest✓	TB	
	1.5.5	Rooi Plein✓ / Kremlin	TB	(5 x 1)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSEVALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Ouderdom: ✓ 23 jaar✓ KTP (2)

- Begroting: Beperkte / goedkoopste opsie
- Naam: Zizipho
- Adres / ligging: Gauteng
- Nasionaliteit: Suid-Afrikaner
- Doel van besoek: vakansie
- Soort toeris: ontspanning
- Aantal toeriste wat reis: een
- Geslag: vroulik
- Belangstelling / bestemming: Reis na Duitsland of Frankryk

LET WEL: *Geen punte word toegeken indien SLEGS voorbeelde gegee word nie.*

2.1.2 Lufthansa ✓ ✓ KTP (2)

2.1.3 KTP

(a) Frankryk (Magendie Hotel):
10 310,25✓ + 1 850,00 = ZAR12 160,25✓ (2)

Duitsland (Green City Hotel):
9 858,72✓ + 1 540,00 = ZAR11 398,72✓ (2)

LET WEL: *Kandidate moenie gepenaliseer word indien die valutakode weggelaat word nie, omdat die kode in die vraag voorkom.*

(b) Die Green City Hotel is goedkoper as die Magendie ✓✓ (2)

- Dit is die goedkoopste opsie
- Dit val binne haar beperkte begroting

2.2 2.2.1 KTP

(a) Madrid +1 (13:00) 30 November	Tokio +9
Tydsverskil	9 -1= 8 ure✓
Daarom: Tokio is 8 uur voor Madrid	13:00 (+✓) 8 ure = 21:00✓ 30 November✓
OF	
21:00✓✓✓ 30 November✓	

(4)

(b) Madrid +1 (13:00) 30 November	San Francisco -8
Tydsverskil	8+1= 9 ure✓
Daarom: San Francisco is 9 uur agter Madrid	13:00 (–✓) 9 ure = 04:00 ✓ 30 November✓
OF	
04:00✓✓✓ 30 November ✓	

(4)

2.2.2 (a) Dagligbesparingstyd ✓✓ (2)

(b) Londen 0	Dallas -6
Tydsverskil	6 ure✓
Daarom: Dallas is 6 ure agter Londen	11:00 (-✓) 6 ure = 05:00✓
Vliegtyd	05:00 (+✓) 8 ure = 13:00✓ 5 April ✓
OF	
13:00 ✓✓✓✓✓ 5 April ✓	

KTP

(6)

2.3 2.3.1

KTP

Invloed op die toerismebedryf

Hierdie nuwe wette mag verhoed dat (verminder die aantal) toeriste Suid-Afrika besoek en kan 'n negatiewe invloed op die ekonomie van die land en / of op die lewens van Suid-Afrikaners hê. ✓✓ (2)

- Die Suid-Afrikaanse konsulate en ambassades in die ander lande is nie genoegsaam voorbereid om hierdie biometriese skandering te hanteer nie. Dit kan toeriste frustreer wat na Suid-Afrika wil reis. Hulle kan hulle besoeke kanselleer of alternatiewe bestemmings kies, wat 'n vermindering in internasionale inkomende toeriste tot gevolg sal hê.
- Toeriste sal steeds reis, ongeag die nuwe wette, so dit sal min of geen invloed op toerisme hê nie.
- Nuwe wette mag plaaslike toerisme 'n hupstoot gee as gevolg van die ongerief om visums te kry.
- Toeriste sal veiliger en meer gemaklik voel om na Sui-Afrika te reis.
- Hierdie wette sal Suid-Afrika se beeld verbeter as gevolg van strenger grensbeheermaatreëls wat in plek gestel is.

Invloed op nasionale veiligheid

Biometriese skandering help Suid-Afrika om onwelkome besoekers uit te hou.✓✓ (2)

- Biometriese skandering is 'n betroubare manier om identiteit te bevestig.
- Dit sal onwettige immigrante verhoed om Suid-Afrika binne te kom.
- Suid-Afrikaanse konsulate en ambassades in ander lande doen nou die biometriese skandering, wat onwelkome reisigers na Suid-Afrika verhoed.
- Sekuriteit moet by grensposte opgeskerp word.
- Verminder geleenthede vir terrorisme
- Verhoed die gebruik van vervalste dokumente om Suid-Africa binne te kom.

Invloed op kriminele aktiwiteite Dit sal kinderhandel ('child trafficking') verhoed.✓✓ • Dit sal verhoed dat ouers hulle kinders na 'n ander land kan neem sonder toestemming van die ander ouer. • Dit sal verhoed dat kriminele Suid-Afrika as 'n wegspringplek gebruik om toegang tot 'n ander land te verkry. • Dit sal onwettige immigrasie verminder. **LET WEL:** *Twee punte word onder elke opskrif toegeken.*

(2)

2.3.2 Terroriste kan die pepersproei as 'n wapen gebruik om 'n vliegtuig te kaap ('hijack').✓✓ KTP
Passasiers kan die pepersproei op ander passasiers gebruik indien 'n meningsverskil (bakleiery) gedurende die vlug ontstaan. ✓✓ (4)

- Die pepersproei is in 'n houer wat onder druk is (ontvlambaar) en kan per ongeluk ontplof as gevolg van die lugdruk in die kajuit.
- Aangesien die binnekant van 'n vliegtuie 'n beknopte ruimte is, sal enige iets wat die veiligheid en gesondheid van passasiers bedreig, as verbode beskou word.

[36]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 BVV (2)

(a) 2015: £6,50 (x✓) 22,55 = R (ZAR) 146,58✓ **OF** R (ZAR) 146,58✓✓ ***LET WEL:*** *Kandidate moenie gepenaliseer word indien die valutakode weggelaat word nie, omdat die kode in die vraag voorkom.*

BVV (2)

(b) 2016: £6,50 (x✓) 24,69 = R (ZAR)160,49✓ **OF** R (ZAR) 160,49 ✓✓ ***LET WEL:*** *Kandidate moenie gepenaliseer word indien die valutakode weggelaat word nie, aangesien die kode in die vraag voorkom.*

3.1.2 2015✓✓ BVV (2)

3.2	3.2.1	USD12 600 (x✓) 10,20✓ = R (ZAR) 128 520✓✓ **OF** R (ZAR) 128 520✓✓✓✓ ***LET WEL:*** *Kandidate moenie gepenaliseer word indien die valutakode weggelaat word nie, aangesien die kode in die vraag voorkom.*	**BVV**	(4) **[14]**
	3.2.2	R2 750 (÷✓) 10,90✓ = USD (US$) 252,29 ✓✓ **OF** USD (US$) 252,29 ✓✓✓✓ ***LET WEL:*** *Kandidate moenie gepenaliseer word indien die valutakode weggelaat word nie, aangesien die kode in die vraag voorkom.*	**BVV**	(4) **[14]**

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENIS-TOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 4.1.1 (a) Noord-Amerika✓✓ TB (2)

(b) A Niagara-waterval✓✓
C Die drywende markte✓✓ (4)

(c) Seiljagte en seil✓✓ (2)

- Boot-/ luukse seevaarte
- Jet-/ water-/ bordski / ski
- Lyfbord ry
- Kanovaarte
- Sweefseil
- Skubaduik
- Snorkel
- Swem
- Dolfyn aktiwiteite
- Water-temaparke
- Windseil / vlieërseil
- Branderplankry
- Visvang
- Roei
- Kragboot wedrenne

4.1.2 Toename in positiewe publisiteit vir Thailand as ŉ reisbestemming✓✓ TB
Verhoogde toeristegetalle✓ sal ... tot gevolg hê.
meer werksgeleenthede✓
meer geleenthede vir entrepreneurskap✓
meer buitelandse inkomste✓/ meer buitelandse beleggings / groter bydrae tot die BBP. (6)

- Filmspanne kan hulle verblyf verleng om die Thaise leefstyl te ervaar. (Verlengde verblyfvoordele).
- Potensiaal vir terugkeerbesoeke.
- Verbetering van infrastruktuur
- Bou verhoudings tussen kulture

4.2 4.2.1 Albei is in 'n antieke stadsomgewing geleë ✓✓ TB (2)
Albei is...

- in Europa / op dieselfde kontinent geleë.
- in stede geleë wat die middelpunt van die antieke beskawing / gemeenskap was.
- in die noordelike halfrond geleë.
- op dieselfde tydsone / lengtelyn geleë.
- aan die Mediterreense kus geleë.
- in hoofstede geleë.
- langs die Adriatiese see geleë

4.2.2 Besoedeling van voertuie beskadig die antieke strukture en beeldhouwerk.✓✓ **TB**
Suurreën wat deur menslike aktiwiteite veroorsaak word, beskadig die antieke strukture en beeldhouwerk. ✓✓ (4)

- Massa-toerisme

LET WEL: *Aanvaar enige vorm van vernietigende menslike aktiwiteit in en rondom die terrein.*

4.2.3 Beperk die aantal toeriste wat per dag by die Colosseum toegelaat word✓✓ **TB** (2)

- Vra hoër toegangsfooie
- Reik permitte aan toeroperateurs uit
- Verhoog veiligheidsmaatreëls om toeriste se gedrag te beheer, byvoorbeeld om meer veiligheidswagte in diens te neem, CCTV ens.
- Implementeer omgewingsvriendelike praktyke by die terrein.
- Implementeer bestuursplanne.

LET WEL*: Aanvaar voorbeelde van omgewingsvriendelike praktyke / maatreëls wat gebruik word om die invloed van hoë besoekersgetalle te verminder.*

4.3 4.3.1 **JA** **TB**
LET WEL: *Geen punte word toegeken vir Ja / Nee nie*

Die werklike getal besoekers oorskry alle vorige besoekersgetalle en 'n nuwe rekord is opgestel. ✓✓ (2)

- Die werklike getal besoekers op die dag oorskry die verwagte getal.
- Meer fooie is ontvang van die rekord aantal daaglikse besoekers as wat voorheen die geval was.
- Die ontdekking van die nuwe fossiel het besoekergetalle na die besoekersentrum laat toeneem.

OF

NO
LET WEL: *Geen punte word toegeken vir Ja / Nee nie*

- Besoekersgetalle word nie beperk nie en dit kan massa-toerisme tot gevolg hê. Dit sou dui op die afwesigheid van deeglike bestuursplanne.
- Oorbenutting kan hierdie sensitiewe bron bedreig.

LET WEL: *Die rede moet aan die Ja / Nee gekoppel kan word.*

4.3.2 Lede van die plaaslike gemeenskap word in diens geneem.✓✓ **TB** (2)
- Verbeter die lewensstandaarde van plaaslike inwoners.
- Armoede, misdaad en werkloosheid word verminder.
- FTT sal verseker dat plaaslike inwoners regverdige lone ontvang.
- Vaardigheidsontwikkeling / bemagtiging van die gemeenskap.
- Plaaslike inwoners is betrokke by besluitnemingsprosesse.

4.3.3 **Sterk punte:** **TB**
Maropeng se besoekersentrum is toeganklik vir rolstoele.✓✓ (2)
- Maak voorsiening vir mense met spesiale behoeftes.
- Voorsien veilige toerusting.

Swak punte:
Beperkte fasiliteite vir mense met spesiale behoeftes✓✓ (2)
[30]

VRAAG 5

5.1 Limpopo✓✓ **KE** (2)

5.2 Mapungubwe Kulturele Landskap✓✓ **KE** (2)
- Mapungubwe
- A

5.3 Handeldryf ✓✓ **KE** (2)
- Verhandeling van goedere / ruilhandel
- Boerdery / jag /mynbou / vervaardiging van artefakte en gereedskap

LET WEL: *Enige voorbeeld moet aan 'n ekonomiese aktiwiteit gekoppel word.*

5.4 Volgehoue monitering om Wêrelderfenisstatus te behou. ✓✓ **KE**
Verskaf ondersteuning met bestuursplanne.✓✓ (4)
- Bystand met opgradering van fasiliteite in geval van 'n onvoorsiene gebeurtenis.
- Finansiële bystand word verskaf in gevalle waar onvoorsiene gebeurtenisse plaasvind.
- Tree in gesprek met betrokke belanghebbendes wanneer die Wêrelderfenisterreine bedreig word.
- Opvoeding / Skep bewustheid
- Bevorder samewerking en ontwikkeling
- Moedig mense aan om terreine te nomineer wat op die Wêreld Erfenis Terreine se lys ingesluit moet word.
- Ondersteun lande om openbare bewustheid vir die beskerming van Wêreld Erfenis Terreine te vestig.
- Moedig die plaaslike gemeenskap aan om hulle kulturele en natuurlike erfenis te bewaar.

[10]

VRAAG 6

Die rol van SAToerisme B

Om Suid-Afrika te bemark ✓✓ (2)
- Om netwerkgeleenthede te skep vir rolspelers in Suid-Afrika se toerismebedryf met internasionale rolspelers.
- Die bemarkingspogings van besighede word bevorder.
- Om strategieë wat Suid-Afrika bevorder, te ontwikkel.

Die rol van TOMSA

'n Vrywillige 1% toerismeheffing word deur instansies soos akkommodasie-instellings, motorverhuringsmaatskappye en ander besighede vanaf toeriste ingevorder. Hierdie fondse word aan TOMSA oorbetaal, wat dit dan aan word SAToerisme oorbetaal vir bemarkingsdoeleindes.✓✓ (2)

EEN Suid-Afrikaanse en EEN internasionale reishandelskou waar Suid-Afrika bemark word
Suid-Afrikaanse reishandelskou – Indaba✓
- Getaway Skou

Internasionale reishandelskou – ITB ✓ (2)
- Wêreld Reismark (WTM)

Elemente wat op Suid-Afrika se handelsmerklogo aangetref word

Die Suid-Afrikaanse vlag word gebruik en is 'n internasionaal-herkenbare verteenwoordiging wat met SA verbind word. ✓✓ (2)
- Die land se naam word voluit geskryf, wat geen verwarring sal skep nie.
- Die vloeiende lettertipe waarin die land se naam geskryf is, dui op 'n ontspanne vakansie-omgewing.
- Die slagspreuk wat deel uitmaak van die handelsmerklogo, dui op 'n kreatiewe bestemming wat 'n verskeidenheid toerisme besienswaardighede en aktiwiteite aanbied.
- Slagspreuk: “Inspiring new ways”
- Die kleure van die Suid-Afrikaanse vlag

Die belangrikheid om Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming te bemark

Verseker dat Suid-Afrika meeding in, en deel vorm van 'n hoogs-mededingende mark. ✓✓ (2)
- Dit stel die aantreklikheid van Suid-Afrika ten toon
- Dit het ʼn toename in inkomende toerisme tot gevolg
- Dit stel die vermenigvuldiger effek in werking.

LET WEL: *Waar slegs ʼn voorbeeld van die vermenigvuldiger effek gegee word, moet ʼn verduideliking ingesluit word.*

[10]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 A✓ Key motorverhuring TS
F✓ Sunset Air (2)

7.2 Die meeste kliënte / diensverskaffers bespreek motorverhuring en vlugte óf deur die internet, via telefoon, epos óf op die betrokke webtuistes.✓✓ TS (2)
- Sleutel inligting korrek in

7.3 Die maatskappy se … TS
naam✓
logo ✓/ prente / foto's
slagspreuk✓
fisiese adres✓ (4)
- Kontakbesonderhede / epos adres / telefoon en faks nommers / sosiale media kontakbesonderhede
- eienaarskap- / bestuurstruktuur
- BTW nommer / besigheid se registrasienommer / sertifiseringnommer
- Webtuiste adres

7.4 Verbeter die personeel se epos skryfvaardighede deur indiensopleiding. ✓✓ TS (2)
- Vermy 'slang' woorde, afkortings en simbole soos glimlaggesiggies ('smiley faces').
- Moenie eposse skryf of beantwoord wanneer jy ontsteld is nie – gebruik die 'slaap daaroor' reël voor jy antwoord.
- Vinnige reaksie op inkomende epos-boodskappe
- Gebruik formele besigheidskommunikasiestyl
- Die toon moet diplomaties en professioneel wees

[10]

VRAAG 8

8.1 8.1.1 (a) Om meer energie effektief te wees✓✓ VVT (2)
- Minder te vermors / Hulle bied 'geen skoonmaak opsie'
- Bewus te wees van bewaring wetgewing
- Pas volhoubare praktyke toe

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde van praktyke wat aan die omgewingspilaar gekoppel kan word.* (2)

(b) Om lopende kostes te verminder✓✓
- Om uitgawes te verlaag
- Om geld te bespaar

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde van praktyke wat aan die ekonomiese pilaar gekoppel kan word.*

8.1.2 **Verminder sy koolstof voetspoor:** **VVT**
Verminder die gebruik van skoonmaakmiddels✓✓
Verminder waterverbruik✓✓
Verminder energieverbruik✓✓ / wees meer energiebesparend
Effektiewe gebruik van menslike hulpbronne (kan met minimum personeel klaarkom) ✓✓ (8)

- Bevorder herwinning

Verminder...

- afval
- slytasie
- die uitreik van gebruiksartikels aan gaste (sjampoe, seep, lyfroom, toiletpapier ens.)

LET WEL: *Aanvaar spesifieke voorbeelde van praktyke wat die hotel se koolstofvoetspoor verklein. Voorbeelde moet verband hou met die 'geen skoonmaak opsie'.*

8.1.3 **JA** **VVT**
Ek stem saam met die inisiatief. Ek is 'n verantwoordelike toeris en ondersteun hulle groen inisiatiewe en wil deel vorm van die beskerming van die planeet. ✓✓ (2)

LET WEL:
Geen punte word toegeken vir Ja/Nee
Aanvaar enige rede wat 'n ***positiewe ingesteldheid*** *teenoor omgewingsbewuste inisiatiewe ondersteun*.

OF

NEE
Ek stem nie saam met hulle inisiatief nie. Dit is slegs 'n manier waarop die hotel geld bespaar en is ongerieflik vir die gas.

- Toeriste wil in 'n netjiese en skoon omgewing tuisgaan.

LET WEL:
Geen punte word toegeken vir Ja / Nee
Aanvaar enige rede wat op die hotel se 'groen-was' ('green washing') –praktyke / ongerief vir gaste dui.

8.2 8.2.1 **JA** **VVT** (2)
Omgewingsbewustheid word deel van die leefwyse van omgewingsvriendelike toeriste.✓✓

- Omgewingsvriendelike optrede sal oral geld, nie slegs in hulle huise nie

OF

NEE
Sommige individue sal onverantwoordelik optree as hulle met vakansie is.

- Sommige toeriste gee nie om vir die omgewing nie

LET WEL*: Geen punte word toegeken vir Ja / Nee nie*
Die korrekte rede moet met die Ja / Nee verbind word.

8.2.2 Moenie rommelstrooi nie✓✓ VVT
Moenie enige plante of diere uit hulle natuurlike habitat verwyder nie.✓✓ (4)

- Moenie diere voer nie.
- Moenie vuurmaak op plekke waar dit nie aangedui is nie.
- Rapporteer persone, wat nie aan die reëls gehoor gee nie, aan die parkowerhede.
- Volg die gedragskode vir besoekers wat by die besienswaardigheid vertoon word.

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde van omgewingsvriendelike gedrag.*

[20]

TOTAAL AFDELING D: 30

AFDELING E: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME; KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS

VRAAG 9

9.1 9.1.1 Die tydlyn / geskiedenis van gebeurtenisse wys hoe baie wêreldgebeurtenisse in Suid-Afrika aangebied is. ✓✓ **PSI** (2)

- Die tydlyn dui op die suksesvolle aanbieding van gebeurtenisse wat 'n positiewe beeld tot gevolg gehad het. Dit het gelei tot die aanbieding van verdere wêreldgebeurtenisse.
- Die wêreldgebeurtenisse wat vanaf 1995 tot 2016 in Suid-Afrika aangebied is.

9.1.2 (a) **Beleggings** **PSI**

Goeie publisiteit en 'n verbeterde reputasie het gedurende en na die gebeurtenisse verhoogde beleggervertroue en besigheidsooreenkomste tot gevolg gehad. ✓✓
Nuwe vennootskappe tussen Suid-Afrika en groot wêreld-beleggers is geskep. ✓✓ (4)

- Verhoogde buitelandse beleggings het groei in die BBP tot gevolg gehad.
- Stel projekte bekend wat buitelandse beleggers sal lok.
- Nuwe besighede is geopen, entrepreneurskap is aangemoedig
- Beleggings in sport

(b) **Infrastruktuur** **PSI**

Daar het groot infrastruktuurontwikkeling plaasgevind soos stadions, sportdorpies vir die land ter voorbereiding vir die gebeurtenisse.✓✓
Bestaande infrastruktuur is verbeter.✓✓ (4)

- Verbeterde infrastruktuur het as motivering gedien vir die aanbieding van verdere gebeurtenisse.
- Plaaslike mense trek voordeel uit die verbeterings wat gemaak is ten opsigte van toeganklikheid wanneer hulle rondreis.

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde van infrastruktuurontwikkeling en -opgradering.*

9.1.3 Behou goeie diensstandaarde in alle sektore. ✓✓ PSI
Verhoog bemarkingspogings om die land as 'n voorkeurbestemming te vertoon. ✓✓
Behou die land se skoonheid en kulturele diversiteit ✓✓ (6)

- Volgehoue infrastruktuurontwikkeling en opgradering van bestaande infrastruktuur.
- Behou politieke bestendigheid
- Verseker dat die ekonomie sterk / stabiel is.
- Pas volhoubare toerisme toe en lok kieskeurige toeriste.
- Verkry beleggings
- Bie om Wêreldgebeure aan te bied
- Verbeter die veiligheids- en sekuriteitsbeeld van die land.
- Verminder korrupsie en misdaad
- Volgehoue opleiding en vaardigheidsontwikkeling
- Behou goeie internasionale verhoudings

9.2 9.2.1 55 jaar en ouer✓✓ PSI (2)

9.2.2 Dit is geriefliker om kredietkaarte te gebruik omdat dit in bykans alle lande aanvaar word.✓✓ PSI
Dit is 'n veiliger keuse✓✓ (4)

- Hierdie ouderdomsgroep kwalifiseer vir 'n beter kredietgradering en het toegang tot meer fondse.
- Hierdie ouderdomsgroepe het gemoedsrus wanneer hulle reis, want hulle weet hulle het toegang tot fondse in noodgevalle.
- Belonings en ander byvoordele wanneer kredietkaarte gebruik word.
- Word gekoppel aan reisversekering
- Dit is 'n algemene betalingsmetode wat deur motor-verhuringsmaatskappye vereis word.

[22]

VRAAG 10

10.1 Om die maatskappy te verbeter ✓✓ KK (2)

- Om inligting vanaf kliënte te kry oor die vlakke van tevredenheid met die diens of produk wat hulle ervaar het.
- Terugvoer kan in die toekoms deur die maatskappy as verwysing gebruik word om dienslewering te verbeter. (“SWOT” / SSGB ontleding)
- Verhoogde wins vir die maatskappy
- Om personeel bewus te maak en te bemagtig om hulle kliëntediens te verbeter.
- Skep geleenthede vir indiensopleiding in probleemareas soos deur die terugvoer uitgewys is.
- Om personeel te komplimenteer op hulle uitnemenende dienslewering.
- Om personeel aan te moedig om nog beter te doen.

10.2 Vraelyste✓ KK
Aanlyn opnames✓ (2)
- gesig-tot-gesig, byvoorbeeld fokusgroepe / geheime kliënte
- direkte terugvoer in die winkel.
- opvolg oproepe
- selfoonoproepe / SMS boodskappe
- eposse
- sosiale media (aanvaar voorbeelde soos Facebook / Twitter ens.)
- kliënte terugvoerkaarte
- web-gebaseerde terugvoer
- voorstelle houers

10.3 Gereelde opleidingswerkswinkels sal verseker dat personeel beter toegerus is om aan kliënte se behoeftes te voldoen.✓✓
Terugvoer kan werknemers / werkgewers bewus maak van areas wat verbeter kan word. ✓✓
- Bestuurders kan kliënte se terugvoer gebruik om aansporings-programme van stapel te stuur om werknemers te motiveer. (4)
- Skep geleenthede vir self-ontwikkeling, byvoorbeeld leer uit eie foute / swakhede.

[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou